

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES - ACFOR / OUVIDORIA - SANEAMENTO - JULHO DE 2026

CANAL DE ATENDIMENTO	QTDE	PERCENT
OUVIDORIA DIGITAL	9	7%
CRM ARCE	70	53%
SISGEP / 156	54	41%
TOTAL	133	100%

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QTDE	PERCENT
Reclamação	81	61%
Solicitação	0	0%
Denúncia	0	0%
INFORMAÇÃO	52	39%
TOTAL	133	100%

ASSUNTO	QTDE	PERCENT
Manifestações dos Usuários da CAGECE	81	61%
Saneamento Ambiental	0	0%
Informações/Atendimento	0	0%
Esgoto	0	0%
Drenagem	0	0%
0800 CAGECE	52	39%
TOTAL	133	100%

SUBASSUNTO	QTDE	PERCENT
Ligação de água	1	1%
Verificação de serviços solicitados não executados	9	7%
Falta d'água / Baixa pressão	28	21%
Verificação de valores lançados na fatura de esgoto	0	0%
Verificação de valores lançados na fatura de água	9	7%
Fuga da CAGECE	1	1%
Esgoto	2	2%
Saneamento Ambiental	1	1%
CAGECE - Ligação de água	0	0%
Desobstrução de rede de esgoto	0	0%
Conserto de vazamento na rede	1	1%
CALIBRACAO DE HIDROMETRO	0	0%
Ligação Clandestina de Água	0	0%
Cancelamento de contrato	0	0%
Revisão de faturamento	1	1%
Parcelamento da conta de água	0	0%
Tarifa Social	0	0%
Corte e suspensão do serviço	0	0%
Vazamento de água	1	1%
Recuperação de Passeio	0	0%
Cobrança indevida	9	7%
Classificação da unidade consumidora	2	2%
Religação de água	1	1%
Multa aplicada	0	0%
Vazamento de água na ligação predial	4	3%
Vazamento de água na via pública	4	3%
Vazamento de água na rede	2	2%
Retirada de hidrômetro	0	0%
Substituição de hidrômetro	2	2%
Calibração de hidrômetro	0	0%
Mudança de titularidade	0	0%
Parcelamento de débito	1	1%
Extravazamento de esgoto	1	1%
Encerramento de contrato	0	0%
Outras	1	1%
Informações/Atendimento	52	39%
TOTAL	133	100%

MEIO DE ATENDIMENTO	QTDE	PERCENT
Email	19	14%
Facebook	2	2%
Whatsapp	29	22%
Telegram	5	4%
Internet	2	2%
Presencial	1	1%
Chat	0	0%
Telefone	75	56%
TOTAL	133	100%

STATUS	QTDE	PERCENT
Em Atendimento	34	26%
Finalizada	99	74%

